

Intel·ligència Emocional: “Què és i com s’aplica a l’empresa?”

Índex

01 Intel·ligència Emocional (IE):
què és?

02 IE a l’empresa

03 IE a Internet

04 Com desenvolupar
la Intel·ligència Emocional

01. Intel·ligència Emocional (IE): què és?

Al 1990, Peter Salovey de la Universitat de Harvard i John Mayer de la Universitat de New Hampshire van utilitzar per primer cop aquest terme per referir-se a la capacitat de controlar i regular els sentiments d’un mateix i de la resta de persones i utilitzar-los com a guia del pensament i de l’acció.

La intel·ligència emocional, doncs, es concretaria en un ampli ventall d’habilitats i trets de personalitat com l’empatia, l’expressió i comprensió dels sentiments propis i aliens, la independència, la capacitat d’adaptació, la simpatia, la capacitat de resoldre els problemes de manera interpersonal, les habilitats socials, la persistència, la cordialitat, l’amabilitat o el respecte.

Però va ser Daniel Goleman amb els seus llibres “Intel·ligència Emocional” i “La pràctica de la intel·ligència emocional” qui la va popularitzar.

Després de diferenciar entre habilitats dures –les pròpies dels coneixements tècnics- i habilitats toves –les pròpies de les emocions i del comportament en societat que hem citat abans-, Daniel Goleman planteja la intel·ligència emocional com un sinònim de caràcter, personalitat o habilitats toves que té la seva traducció en conductes manifestades, tant a nivell de pensaments, reaccions fisiològiques i conductes observables, apreses i amb possibilitats de ser apreses, que faciliten la gestió de les relacions humanes de les persones.

02. IE a l’empresa

Les aplicacions de la intel·ligència emocional en el món de l’empresa són múltiples i variades. Així, alguns pensadors creuen que en el món modern, amb la nova manera de fer negocis, elements com la IE cobren una importància cabdal, ja que, a mesura que les organitzacions es mouen en mercats més competitius i dinàmics, tendeixen a reduir personal i a modificar els estils de gestió per atendre a les necessitats de la globalització.

En aquest entorn dinàmic, les empreses cerquen gent que, no només estigui preparada tècnicament per a desenvolupar les tasques diàries de l’empresa, sinó que alhora sigui adaptable, empàtica, simpàtica, resolutiva, etc. És a dir, que es valora la capacitat de la persona empleada en l’ús de les habilitats pròpies de la intel·ligència emocional.

Anàlogament, les persones amb persones al seu càrrec de les empreses no tenen altre remei que potenciar les seves habilitats emocionals i socials per a empatitzar amb el seu personal laboral i poder transmetre, així, els missatges, la informació bàsica per al funcionament de l’empresa als seus equips, de la manera més eficaç i eficient possible.

03. IE a Internet

José A. Lacoste, director de Soydigital.com, ens diu que “per aconseguir l’èxit a la Internet d’avui en dia no n’hi ha prou amb tenir un alt coeficient intel·lectual (CI) i uns coneixements tècnics molt grans. Els canvis del segle vint-i-un estan essent testimonis del predomini del coeficient emocional (CE), un concepte nou que inclou l’autoconeixement i l’autodomini, el zel i la persistència, la capacitat d’automotivar-se i d’aconseguir resultats, entre d’altres conceptes”.

La intel·ligència emocional és una forma d’interactuar amb l’entorn que valora molt els sentiments, i engloba habilitats com el control dels impulsos, l’autoconsciència, la motivació, l’entusiasme, la perseverança, l’empatia, l’agilitat mental, etc., que configuren trets de caràcter com l’autodisciplina, la compassió o l’altruisme, que resulten indispensables per a una bona i creativa adaptació social.

Segons el mateix autor, l’aplicació de la IE a Internet es traduiria en les següents accions:

- Generar la sensació de controlar i dominar l’espai web, la pròpia evolució i els continguts aportats, transmetent les possibilitats d’èxit dels serveis/productes oferts, tant des de la pròpia web com en els missatges de correu electrònic.
- Tenir en compte que el fet de descobrir quelcom és positiu i agradable, per la qual cosa resulta interessant aportar coses noves o una nova visió d’alguna cosa que ja existeix o una manera d’interactuar/provar el servei que es vol vendre.
- Mostrar un clar desig i capacitat d’aconseguir els propòsits de la web i d’actuar en conseqüència. Aquesta habilitat està lligada a la sensació i a la capacitat de sentir-se competent, de ser eficaç.
- Tenir capacitat de modular i controlar els productes/serveis oferts d’una manera apropiada; la sensació de control intern.
- Tenir capacitat de relacionar-se amb la clientela, una capacitat que es fonamenta en el fet de comprendre’ls i de ser compresos per ells. Cal saber posar-se en el lloc de la clientela per tal de pensar quines necessitats té i fomentar una relació el més personal possible (cal fer humà un mitjà que és totalment anònim).
- Tenir capacitat de comunicar, d’intercanviar verbalment o per escrit idees, sentiments i conceptes amb els altres.
- Tenir la capacitat d’harmonitzar les pròpies necessitats amb les de la clientela, tenint en compte que cadascú busca un guany o benefici que ha de ser complementari.

04. Com desenvolupar la Intel·ligència Emocional

Llavors, la intel·ligència emocional és la capacitat de dirigir i controlar les emocions pròpies amb la finalitat de guiar les conductes de manera més eficaç per produir millors resultats.

Partim de la base que les emocions positives estimulen l’èxit professional i que les negatives ens frenen.

La bona notícia sobre la intel·ligència emocional és que es pot aprendre i desenvolupar. Ho podem fer a través de:

- **Autoconeixement**

La intel·ligència emocional neix del pensament, que és una creença basada en valors. Canviant el pensament s’aconsegueix canviar els sentiments i les emocions i, per tant, canviar els comportaments. Cal discernir entre els valors i les creences racionals per fomentar-les i les irracionals per descartar-les.

Per exemple:

- > Valors: perfecció.
- > Creences: sóc imperfecte com a persona si no faig les coses sempre molt bé.
- > Actitud: ser crític i exigent amb un mateix i amb els altres.
- > Comportaments: la nostra reacció defensiva davant les crítiques. Intolerància davant les errades dels altres.

- **Autocontrol**

Per gestionar el control d’un mateix:

- > Mantenir una actitud positiva.
- > Comunicar-se amb freqüència amb la resta.
- > Programar activitats amb eficàcia.
- > No abastar més del que es pot.
- > Sortir psicològicament del pensament que causa l’estrès.

- **Assertivitat**

És la conducta que permet que una persona actuï basant-se en els seus interessos o les seves necessitats, expressar còmodament sentiments honestos, defensar-se sense ansietat inadequada o bé exercir els seus propis drets sense negar els dels demés.

La persona assertiva:

- > Pot discrepar obertament.
- > Sap dir que no i accepta errors.
- > Sap controlar les seves emocions.
- > Sent respecte per si mateix i infon respecte als altres.
- > És capaç de demanar un favor si és necessari.
- > Expressa els sentiments, tant positius com negatius, de manera adequada.

Les estratègies per fer més eficaces les respostes assertives:

- > Tenir un bon concepte de si mateix.
- > Planificar els missatges.
- > Ser educat.
- > Guardar les disculpes i justificacions per a quan siguin necessàries.
- > No arraconar els altres.
- > No recórrer mai a amenaces o maneres no adequades.
- > Acceptar la derrota quan sigui necessari.

- **Empatia**

L’empatia és la participació efectiva i, en general, emotiva d’una persona en una realitat aliena.

Accions per millorar l’empatia:

- > Escoltar amb interès (comunicació verbal i no verbal).
- > Analitzar conjuntament les situacions/aprofundeix.
- > Valorar les implicacions personals (“entenc que ha de ser complicat”).
- > No deixar-se endur per la “síndrome d’Estocolm”.

Elaborat per l'Equip de Barcelonanetactiva a partir de les següents fonts d'informació:

- Goleman, Daniel. *"Inteligencia emocional"*. Ed. Cairos.
- Goleman, Daniel. *"La práctica de la inteligencia emocional"*. Ed. Cairos.
- Wood, Robert i Tolley, Harry. *"Ponga a prueba su inteligencia emocional"*. Gestión 2000.
- Have, Beverly. *"Ser asertivo"*. Gestión 2000.
- Vergnaud, J.M. *"El análisis transaccional"*. Serie Miniempresas. Gestión 2000.
- Velasco Bernal, José Javier. *"La inteligencia emocional"* a Orientaeduc.com
<http://boj.pntic.mec.es/~lbarrioc/utilidades/intelemo.html>

© Barcelona Activa SAU SPM, 1998-2011 - Darrera actualització: 27/02/2011

Tot i que s'ha extremat en tot el possible la cura a assegurar l'exactitud i fidelitat d'aquesta informació i de les dades contingudes, Barcelona Activa SAU SPM no pot acceptar cap responsabilitat legal per les conseqüències que es puguin derivar d'accions empreses com resultat de les conclusions que es puguin extreure d'aquest informe.